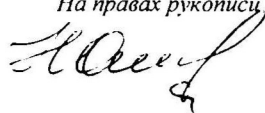


*На правах рукописи*  


**Нуруллина Оксана Владимировна**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДОВ ОЦЕНКИ  
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ  
СФЕРЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ  
(на примере Республики Татарстан)**

Специальность: 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством  
(специализация: организация и управление предприятиями, отраслями и  
комплексами: сфера услуг)

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Работа выполнена в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Казанский государственный архитектурно-строительный университет»

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор  
Романова Анна Ильинична

Официальные оппоненты: Останина София Шамильевна,  
доктор экономических наук, профессор,  
ФГБОУ ВПО «Казанский национальный  
исследовательский технологический  
университет», профессор кафедры экономики

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КФУ



0000788231

Романович Вера Кирилловна,  
доктор экономических наук, профессор,  
ФГБОУ ВПО «Российский  
государственный университет туризма  
и сервиса», г.Москва, заведующий кафедрой  
маркетинга и коммерции

Ведущая организация: ФГБОУ ВПО «Ульяновский  
государственный университет»

Защита состоится «30» марта 2012 года в 16 часов 00 мин на заседании объединенного диссертационного совета ДМ 212.080.08 при ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технологический университет» по адресу: 420015, г.Казань, ул. К.Маркса, д.68, в зале заседаний ученого совета.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технологический университет».

Автореферат разослан « 28 » февраля 2012 г.

Ученый секретарь диссертационного совета,  
кандидат экономических наук, доцент

А.В. Морозов

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** Рыночный механизм, который эффективно действует в производственных и непроизводственных отраслях экономики, в сфере жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) не всегда дает положительные результаты и, в первую очередь, негатив отражается на социальной составляющей. Именно в разрезе социально-ориентированной экономики в сочетании с обоснованными инвестиционными процессами возможно усиление жилищно-коммунального комплекса, развитие частного предпринимательства и повышение конкурентоспособности сферы жилищно-коммунальных услуг в целом.

Жилищно-коммунальный комплекс (ЖКК), обслуживающий все население государства, удовлетворяя потребность в жизнеобеспечении через систему сервиса услуг, выполняет первоочередную задачу экономики государства. Следовательно, отсутствие или нарушение системы сервиса в жизнеобеспечении общества приведет к необратимым социально-экономическим последствиям: ухудшению здоровья населения, снижению работоспособности и социальной активности.

Улучшение качества обслуживания жилых домов является сложной и многофункциональной задачей. Применяемый в течение длительного времени административный механизм управления жилищной сферой не стимулировал качество обслуживания. Отсутствие экономической заинтересованности строительных и ремонтно-эксплуатационных организаций в результатах своей деятельности, а также отчуждение жителей от собственности привели к серьезным негативным последствиям, поэтому мы видим актуальность нашего исследования сферы жилищно-коммунальных услуг в трансформации социально-экономического базиса через организационно-управленческие элементы инфраструктуры рынка услуг, индикативное управление и планирование, совершенствование нормативно-законодательной базы для осуществления деятельности всех субъектов жилищно-коммунального комплекса и усиления их взаимодействия, проведение контроля и мониторинга (оценки) за исполнением утвержденных мероприятий.

Необходимым условием функционирования социально-экономической системы сферы ЖКУ является также четкое определение направлений деятельности, согласованные с институциональными факторами, органами

государственной власти и местного самоуправления. Улучшение качества жизнеобеспечения населения определяется наличием конкурентоспособных предприятий, составляющих основу трехсторонней ответственности контрагентов рынка слаженным механизмом контроля и управления сложившейся ситуацией на основе индикаторов развития и результатов деятельности.

Повышение конкурентоспособности жилищно-коммунальных услуг в современных российских условиях приобретает особую актуальность, поскольку вектор развития национальной экономики России становится все более ориентированным на конкурентоспособность и ресурсосбережение. Решение данной проблемы напрямую зависит от выработки концептуальных и методических подходов, адекватных требованиям современных рыночных отношений. Все это предопределило выбор темы диссертационного исследования, ее теоретическую и практическую значимость.

**Степень разработанности проблемы.** Высокая социальная значимость жилищной системы для обеспечения благоприятных условий воспроизводства рабочей силы и качества жизни населения неоднократно подчеркивалась Г.Бэккером, К.Марксом, А. Пигу, Ф.Энгельсом.

Анализ научной литературы зарубежных и отечественных авторов показал, что деятельность сферы ЖКУ, обусловленная неоднозначными особенностями отрасли, изучена наиболее полно в части вопросов, касающихся:

- теоретической базы по обеспечению конкурентоспособности и качества продукции и услуг (труды М.Портера, Э.Мэнефилда, Э.Деминга, К.Ишикава, А.Фейгенбаума, Дж.Джурана);

- регулирования процессов развития региона; значительный вклад в решение данных проблем внесли ученые Е.Г.Анимиц, Т.А.Верещагина, А.Ю.Даванков, Г.М.Загидуллина, С.В.Киселев, А.Г.Кобилев, А.Е.Когут, В.А.Лапин, Л.А.Матвеева, А.И.Романова, А.З.Селезнев, А.И.Татаркин, А.Н.Широков, Г.А.Унтур, С.Ю.Юрпалов;

- общей теории и методологии качества (Ю.П.Адлер, Г.Г.Азгальдов, В.Г.Версан, В.Н.Войтоловский, Н.В.Войтоловский, А.В.Гличев, Е.А.Горбашко, В.А.Лапидус, В.В.Окрепилова, А.И.Субетто и другие ученые);

- проблем реформирования жилищно-коммунального хозяйства, обоснования структуры и основных функций ЖКК (А.И.Безлюдов, В.С.Боголюбов, Л.А.Велихов, М.Л.Крупницкий, В.Ф.Щербаков и другие авторы);





- повышения социально-экономической эффективности, исследования общеметодологических аспектов реформирования отрасли, чему посвящены труды Т.Д.Белкиной, А.А.Дронова, И.В.Стародубовской, Л.Н.Чернышова и других авторов;

- финансово-экономических механизмов реформирования отрасли; труды В.П.Дылевской, А.А.Латкина, Е.А.Каменевой, С.Ш.Останиной, А.В.Талонова и других авторов;

- институциональных и функциональных форм реализации принципов реформирования отрасли; существенный вклад в развитие данного направления внесли В.В.Авилова, О.Э.Бессонова, С.Б.Сиваев, Л.Д.Соловьева, А.И.Шинкевич, И.В.Цвигун и другие авторы;

- конкретных предложений в области качества для жилищно-коммунальной сферы, которые дают В.В.Авдеев, А.К.Безбогин, Ф.Г.Таги-Заде, Л.Н.Чернышов, А.И.Фатахетдинова, И.Ф.Шишкин и другие.

Политика государства в жилищной сфере сегодня исходит из того, что эксплуатация и поддержание в нормальном состоянии жилья должна быть заботой не столько государства, сколько самих граждан. Проблемы выбора оптимальной формы организации жилищного самоуправления в литературе рассматриваются активно, однако, что касается вопросов, связанных с оценкой и планированием конкурентоспособности предприятий, обслуживающих жилищный фонд, то они остаются нерешенными.

Таким образом, в центре внимания исследователей – разнообразие теоретических подходов и возможных практических решений острой из социальных проблем – проблемы обслуживания населения жилищно-коммунальными услугами. Не умаляя значимости имеющихся научных работ, отметим дефицит исследований, посвященных выявлению, обработке и апробации конкурентоспособной деятельности управляющих компаний на рынке жилищно-коммунальных услуг, что обуславливает необходимость углубления научных разработок в рамках сравнительного анализа механизмов развития управляющих компаний, повышения управляемости рынка жилищно-коммунальных услуг с учётом ресурсосбережения и потенциала развития.

Однако, несмотря на многоаспектность и теоретическую обоснованность существующих научных разработок, продолжают оставаться незавершенными вопросы анализа и количественного расчета конкурентных позиций предприятий (управляющих компаний) на рынке жилищно-коммунальных услуг, выбора

критериев их оценки. Существование обозначенных неразработанных вопросов создания и реализации методики оценки конкурентоспособности управляющих компаний, механизма организационного планирования и практического обоснования вопросов демополизации сферы жилищно-коммунальных услуг, предопределили выбор объекта, предмета, целей и задач данного исследования.

**Цель и задачи диссертации.** Цель диссертации состоит в разработке и научном обосновании теоретико-методических основ и практических рекомендаций, обеспечивающих формирование и оценку уровня конкурентоспособности предприятий жилищно-коммунального комплекса с учетом ресурсосбережения и роста качества предоставляемых населению услуг.

Реализация цели исследования предопределяет постановку и решение следующих основных задач:

1. исследовать специфику предоставления услуг в жилищной сфере, уточнить понятийный аппарат исследования;
2. сформировать матрицу эффективного взаимодействия индикаторов качества для формирования жестких связей трехсторонней ответственности всех участников с целью достижения значительных финансовых результатов на основе предоставления жилищно-коммунальных и прочих услуг высокого качества;
3. адаптировать индекс Герфиндаля-Хиршмана к специфике рынка ЖКУ;
4. уточнить основные элементы технической эксплуатации жилищного фонда в части планирования текущего и капитального ремонта для коррекции действующей методики рейтинговой оценки управляющих компаний и формирования авторской системы показателей оценки конкурентоспособности;
5. разработать метод сравнительной оценки конкурентоспособности управляющих компаний с учетом текущего состояния жилого фонда, качества услуг и перспективных планов развития отрасли;
6. обосновать потенциал расширения доли рынка конкурентоспособных предприятий на рынке жилищно-коммунальных услуг.

**Объектом исследования** являются предприятия, предоставляющие жилищно-коммунальные услуги в регионе.

**Предметом исследования** является совокупность управленческих и организационно-экономических отношений, возникающих в процессе формирования конкурентоспособного рынка в сфере жилищно-коммунальных услуг (на примере управляющих компаний Республики Татарстан).

**Теоретической и методологической основой** диссертационного исследования стали наиболее известные в современной экономической литературе методики и концепции, посвященные принципам функционирования отраслевых рынков, жилищно-коммунального комплекса в целом, и сферы услуг в частности. Постановка и реализация рабочих гипотез выполнялись на основе методов индикативного планирования, кластерного анализа и синтеза, структурно-функционального и экономико-математического моделирования, балльно-индексных оценок. При разработке и расчете индикаторов деятельности сферы жилищно-коммунальных услуг осуществлен системный подход к исследуемой проблеме, что позволило обеспечить комплексность исследования и выявить основные пути рационализации и повышения эффективности монополизации отрасли, как на уровне конкретных предприятий, так и с учетом их иерархической подчиненности.

**Информационной базой исследования** послужили материалы федеральных и региональных статистических органов, Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства РТ, Министерства экономики РТ, саморегулируемых организаций сферы жилищно-коммунальных услуг (ООО «Союз коммунальных предприятий РТ» и РНП «Содружество организаций управляющих многоквартирными домами РТ»), данные бухгалтерской отчетности ряда крупных управляющих компаний регионального жилищно-коммунального комплекса, Фонда содействия реформирования ЖКХ, Государственного комитета по статистике РФ и РТ, ряда независимых аналитических источников.

В ходе исследования использованы федеральные и региональные законодательные акты и подзаконные документы, регулирующие конкурентные отношения; в качестве информационных источников были использованы монографии, коллективные работы, публикации в периодической печати, материалы научно-практических конференций, информационные ресурсы всемирной сети Интернет и др.

**Соответствие содержания диссертации избранной специальности.** Содержание диссертационного исследования соответствует пунктам 1.6.116. Механизм повышения эффективности и качества услуг; 1.6.123. Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг Паспорта ВАК России специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством

(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)».

**Научная новизна диссертационного исследования** состоит в разработке комплекса теоретико-методических положений и практических предложений, обеспечивающих формирование эффективных позиций конкурентоспособности управляющих компаний на региональном отраслевом рынке в условиях современной российской экономики, что конкретизируется в следующих положениях:

1. Уточнены понятия «конкурентоспособность предприятий сферы жилищно-коммунальных услуг» и «качество жилищно-коммунальных услуг», подчеркивающие трехстороннюю заинтересованность сторон-участников в результативности и эффективности взаимодействия и способствующие формированию качественной, комфортной и безопасной среды жизнеобеспечения. Конкурентоспособность предприятий сферы ЖКУ рассматривается как процесс регулирования институциональных преобразований, формирующий среду жизнеобеспечения человека на основе рационального ресурсопотребления, в тесной взаимосвязи с повышением «качества услуг», отражающим как результаты хозяйственно-экономической деятельности, так и качество обслуживания населения.

2. Разработана матрица эффективного взаимодействия индикаторов качества для формирования жестких связей трехсторонней ответственности участников рынка с целью достижения значительных финансовых результатов на основе предоставления жилищно-коммунальных и прочих услуг высокого качества.

3. Обоснованы оптимальные значения индекса Герфиндаля-Хиршмана, адаптированные к сфере жилищно-коммунальных услуг, позволяющие определить конкурентные позиции предприятий отрасли, интенсивность и формы конкурентной борьбы на рынке жилищно-коммунальных услуг.

4. Разработана методика оценки конкурентоспособности предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, на базе обновленной системы показателей, которая, в отличие от существующих методик расчета рейтингов государственными органами власти, учитывает физический износ жилого фонда, ресурсопотребление и качество предоставляемых услуг.

5. Предложена экономико-математическая модель оценки конкурентоспособности управляющих компаний, представляющая собой

комплексную оценку уровня конкурентоспособности предприятий управляющих компаний (УК) сферы жилищно-коммунальных услуг, на основе системы авторских показателей, которая дает однозначное количественное представление о влиянии качества предоставляемых услуг как основной деятельности предприятия ЖKK на изменение его конкурентоспособности.

6. Определен потенциал расширения доли рынка, который показывает возможность и степень увеличения доли конкурентоспособных предприятий на рынке жилищно-коммунальных услуг. Рассчитаны уровни конкурентоспособности для предприятий сферы жилищно-коммунальных услуг, учитывающие стандартную методику (для промышленных предприятий), и конкурентные позиции предприятия (управляющей компании) на региональном отраслевом рынке ЖКУ, а также факторы, способствующие формированию механизма управления и развития конкурентной среды в жилищно-коммунальной сфере.

**Теоретическая и практическая значимость работы** заключается в развитии положений экономической науки в области формирования эффективной системы управления конкурентоспособностью предприятий, обеспечивающих основную деятельность в сфере жилищно-коммунальных услуг на уровне региона. Представленные теоретические выводы и предложения могут послужить базой для дальнейших теоретических и прикладных разработок в данной области. Практическая значимость заключается в возможности использования предложенных в диссертации моделей и методических разработок для совершенствования системы оценки и управления конкурентоспособностью предприятий сферы жилищно-коммунальных услуг в целях обеспечения их эффективного развития на долгосрочной основе в условиях рыночной интеграции. Теоретические и практические результаты работы могут быть использованы также в разработке отраслевых и региональных стратегий и целевых комплексных программ экономического развития жилищно-коммунального комплекса на территории региона.

Рассмотренный в диссертации механизм оценки конкурентоспособности управляющих компаний может быть использован в учебном процессе при чтении курсов «Экономика городского хозяйства», «Муниципальное управление», «Организация деятельности в жилищно-коммунальном комплексе», а также отдельных лекций в рамках дисциплин специализации по проблемам конкурентоспособности предприятий в современной российской экономике.

**Апробация результатов исследования.** Основные положения и выводы диссертационной работы изложены, обсуждены и получили одобрение на международных, региональных, межвузовских научно-практических и научно-методических конференциях (г.г. Казань, Чебоксары, 2003 – 2011 годы).

Имеются 12 публикаций по теме диссертации общим объемом 12,3 п.л. (авт. – 9,1 п.л.), в том числе 1 монография (коллективная) по вопросу конкурентоспособности, 4 статьи в журналах, рекомендованных ВАК России для опубликования материалов по кандидатским и докторским диссертациям.

Разработанные практические рекомендации апробированы в Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства РТ, «Ассоциации собственников жилья города Казань», МУП «Департамент строительства, ЖКХ и благоустройства города Нижнекамска», о чем имеются справки о внедрении.

**Структура диссертации.** Работа состоит из введения, трех глав, содержащих 8 параграфов, заключения, библиографии, включающей 124 наименования, и приложений. Работа содержит 21 таблицу, 24 рисунка.

Во введении обосновывается актуальность темы диссертационной работы, раскрывается степень разработанности проблемы в отечественной и зарубежной экономической литературе, определяются цель и задачи, предмет и объект исследования, методологическая и теоретическая основы, новизна и научно-практическая значимость диссертационной работы, апробация результатов исследования и его структура.

В первой главе «Теоретические основы развития конкурентных отношений в сфере жилищно-коммунальных услуг» представлен генезис создания конкурентной среды в сфере предоставления услуг, выполнен критический анализ обеспеченности жилищно-коммунального комплекса основными ресурсами, раскрыты теоретические предпосылки оптимизации сферы жилищно-коммунальных услуг на основе индикативного управления.

Вторая глава «Методическое обоснование способа оценки конкурентоспособности сферы жилищно-коммунальных услуг» содержит классическую оценку уровня конкурентоспособности управляющих компаний на рынке жилищно-коммунальных услуг региона, формирование критериев для оценки состояния жилого фонда на рынке ЖКУ, что позволило автору предложить собственную методику оценки конкурентоспособности предприятий, занятых в сфере жилищно-коммунальных услуг.

В третьей главе «Активизация конкурентной среды сферы жилищно-коммунальных услуг» автор предлагает развитие идеологии рационального ресурсопотребления в сфере жилищно-коммунальных услуг, и обосновывает конкурентные преимущества предприятий отрасли для привлечения инвесторов.

В заключении сформулированы основные выводы и результаты диссертационной работы.

## **II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ**

### **1. Уточнены понятия «конкурентоспособность предприятий сферы жилищно-коммунальных услуг» и «качество жилищно-коммунальных услуг».**

Институциональные преобразования могут привести к негативным процессам, как, например, подавлению деловой активности экономических субъектов, росту уровня издержек по реализации хозяйственных функций или снижению эффективного использования своего ресурсного потенциала из-за неосознанной мотивации происходящих процессов, что отражается на внутриотраслевом экономическом взаимодействии. В связи с этим, конкурентоспособность предприятий жилищно-коммунальной сферы следует понимать как процесс регулирования экономических отношений, основанный на тесном взаимодействии участников ЖКК и объективной взаимосвязи с действительной ситуацией в жилищном фонде (обращения граждан), учете внутренних резервов (материально-технической базы и кадрового состава) и финансовых возможностей (получение прибыли и ее роста), в сочетании с существующей необходимостью повышения качества предоставляемых услуг, удовлетворения объективных и субъективных потребностей населения, формирования качественной, комфортной и безопасной среды жизнеобеспечения в рамках законодательства, либо в естественных условиях. Под качеством жилищно-коммунальных услуг в работе понимается свойство экономической системы, которое можно описать системой показателей, отражающей и результаты хозяйственно-экономической деятельности (техническое состояние и моральный износ основных фондов предприятия; объем производства услуг; организационно-экономические условия эксплуатации объектов и производства услуг), и качество обслуживания населения предприятием жилищно-коммунальной сферы.



Рис. 1. Экономические отношения в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг



В современных условиях направить весь имеющийся потенциал жилищно-коммунального комплекса на основные его объектные элементы, такие как «посредник – ресурсопотребитель» и «посредник – ресурспроизводитель» возможно и целесообразно, поскольку системное повышение качества услуг, предоставляемых жилищно-коммунальным комплексом, базируется на усилении внутриотраслевого взаимодействия и трехсторонней ответственности участников процесса предоставления-получения услуг, основанных на соответствующих индикаторах. С нашей точки зрения, представленная модель (рис. 1) повышения качества услуг подчеркивает трехстороннюю заинтересованность сторон-участников в результативности и эффективности взаимодействия, подтвержденное финансовыми и социальными выгодами, а также репутацией организации-поставщика. Разработанная матрица выявляет ценность жилищного фонда в повышении конкурентоспособности и финансово-хозяйственной эффективности ЖКК, в оптимизации затрат и ресурсов посредством гибкости и скорости реагировании поставщиков и управляющей компании на изменения в процессе «снабжения-потребления».

## **2. Разработана матрица эффективного взаимодействия индикаторов качества для формирования жестких связей трехсторонней ответственности участников рынка.**

Эффективность всех разрабатываемых и проводимых мероприятий по оценке конкурентоспособности ЖКХ, качества ЖКУ и развитию идеологии рационального ресурсопотребления и повышению конкурентоспособности сферы жилищно-коммунальных услуг, должна оцениваться с помощью сравнительного анализа, проведенного с использованием специально разработанных для этих целей индикаторов (табл. 1). Успешное развитие ответственности участников жизнеобеспечения населения в разрезе жилищно-коммунальных услуг обеспечивается экономическими условиями хозяйственной деятельности и формированием трехсторонней ответственности через влияние одного участника на другого и его ответного воздействия, зависящего от большого количества факторов, обеспечивающих высокое качество предоставляемых жилищно-коммунальных и прочих услуг.

Таблица 1

**Матрица «связи–ответственности» участников хозяйственного процесса по обслуживанию населения жилищно-коммунальными услугами**

Участник (субъект деятельности)	I. Потребители – Население	II. Управляющие компании в разрезе хозяйственных процессов	III. Инвесторы государственных и коммерческих структур и поставщики жилищно-коммунальных и прочих услуг
Индикаторы деятельности	<p align="center"><i>I. 1</i></p> <p>% количества обращений потребителей (населения):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– по качеству содержания и обслуживания коммуникаций, строений и территорий;</li> <li>– по аварийным ситуациям;</li> <li>– по качеству ресурсоснабжения;</li> <li>– по ремонту и гарантийному обслуживанию (повторные);</li> <li>– несвоевременного (своевременного) предоставления услуг;</li> <li>– осуществления контроля за исполнением работ независимой общественной организацией.</li> </ul>	<p align="center"><i>II. 1</i></p> <p>% количества выполненного запланированного контроля за исполнением работ и предоставлению жилищно-коммунальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– независимой общественной организацией (НОО);</li> <li>– контрольно-ревизионными службами (КРС).</li> </ul>	<p align="center"><i>III. 1</i></p> <p>% инвестиционных вложений государственных/коммерческих инвесторов на проведение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ремонтных работ (текущих и капитальных);</li> <li>– модернизацию техники, оборудования, инструментов, технологий;</li> <li>– устранение причин по обращениям потребителей;</li> <li>– обучение и повышение квалификации сотрудников всех уровней</li> </ul>
Индикаторы развития	<p align="center"><i>I. 2</i></p> <p>% увеличения количества потребителей жилищно-коммунальных услуг</p> <p>% увеличения доли рынка управляющей компании</p>	<p align="center"><i>II. 2</i></p> <p>% количества жилищно-коммунальных объектов с проведенными мероприятиями по:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– инвентаризации жилищного фонда;</li> <li>– разработке и сопоставлению технических паспортов;</li> <li>– планированию текущего и капитального ремонта;</li> <li>– осуществлению текущего и капитального ремонта;</li> <li>– модернизации оборудования и техники;</li> <li>– заключению долгосрочных договорных отношений.</li> </ul>	<p align="center"><i>III. 2</i></p> <p>% увеличения количества предоставления жилищно-коммунальных услуг со следующими показателями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– снижением временных потерь;</li> <li>– предоставлением квалифицированных услуг (работ) по жизнеобеспечению;</li> <li>– улучшением технико-технологического оснащения;</li> <li>– снижением (отсутствием) предписаний с нарушениями вследствие проведения НОО и КРС контрольно-ревизионных обследований по качеству предоставления услуг.</li> </ul>
Индикаторы результатов деятельности	<p align="center"><i>I. 3</i></p> <p>% увеличения количества предоставленных услуг в соответствии с нормативами качества и ожиданиями потребителей;</p> <p>% снижения платы за жилищно-коммунальные услуги.</p>	<p align="center"><i>II. 3</i></p> <p>% увеличения количества:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заключенных договоров на долгосрочный период с поставщиками жилищно-коммунальных услуг;</li> <li>- стабильных поставщиков жилищно-коммунальных услуг;</li> </ul> <p>% снижения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внешних аварийных ситуаций;</li> <li>- количества повторных обращений.</li> </ul> <p>% увеличения количества работников со специальным и профессиональным образованием</p>	<p align="center"><i>III. 3</i></p> <p>% количества высоких финансовых результатов</p> <p>% количества предоставляемых услуг высокого качества</p>

Например, индикаторы, поступающие от потребителей, заставляют принимать те или иные действия и мероприятия других участников процесса (управляющей компании (УК), независимой общественной организации (НОО), контрольно-ревизионными службами (КРС)) или поставщиков и инвесторов, при этом вырабатываются индикаторы, характеризующие процессы развития и фактические результаты инвестиционной и финансово-хозяйственной деятельности (табл. 1).

Эффективное управление качеством предоставляемых услуг предопределяет поступление сигналов от населения в управляющую компанию, характеризующих сложившуюся ситуацию с точки зрения потребителя удовлетворенностью своих ожиданий по данным услугам.

Индикаторы деятельности, исходящие от потребителя жилищно-коммунальных услуг представлены группой индикаторов I.1; группа II.1 – индикаторы, относящиеся к управляющей компании и хозяйственным процессам в отношении жилищно-коммунальных объектов; группа III.1 – индикаторы, отвечающие за деятельность поставщиков жилищно-коммунальных и прочих услуг, а также инвестиционную деятельность государственных и коммерческих структур.

Развитие деятельности трех участников (субъектов) представлены индикаторами: I.2 – индикаторы, отвечающие за увеличение количества потребителей жилищно-коммунальных услуг вследствие территориально-объектного расширения (принятие на обслуживание потребителей из новых жилых объектов); II.2 – индикаторы, отвечающие за проведение управляющей компанией мероприятий и работ по содержанию и обслуживанию жилищных объектов; III.2 – индикаторы, касающиеся поставщиков и инвесторов, отвечающие за качество предоставляемых услуг и проведенных мероприятий.

В результате выше перечисленного взаимодействия в матрице выделяется третья группа индикаторов, характеризующая конечные результаты деятельности каждого из участников: I.3 – работы и мероприятия выполнены в соответствии с нормативами качества и ожиданиями потребителей, а также снижение платы за жилищно-коммунальные услуги; II.3 – отражают результаты деятельности управляющей компании через количество долгосрочных договоров и постоянных поставщиков, снижение количества аварийных ситуаций и повторных обращений граждан, увеличение числа сотрудников с

профилирующим образованием; III.3 – устанавливается эффективное взаимодействие индикаторов, обуславливая зависимость значительных финансовых результатов жесткими связями трехсторонней ответственности всех участников отраслевой деятельности за качество предоставляемых услуг.

Улучшение качества предоставляемых услуг жилищно-коммунальной сферы на основе индикаторов позволяет достичь высоких результатов и существенно снизить плату за жилищно-коммунальные услуги и увеличить количество предоставленных услуг в соответствии с ожиданиями потребителей и в соответствии с утвержденными государственными нормами и правилами, приказами и отраслевыми рекомендациями.

### **3. Обоснованы оптимальные значения индекса Герфиндаля-Хиршмана, адаптированные к сфере жилищно-коммунальных услуг.**

При рассмотрении проблемы повышения конкурентоспособности предприятий городского хозяйства анализ конкурентной среды отрасли, а также оценка уровня конкурентоспособности хозяйствующих субъектов представляется нам важнейшим вопросом, позволяющим показать основные направления практических действий по достижению конкурентных преимуществ в данной отрасли.

Важным аналитическим этапом в исследовании конкурентной среды рынка жилищно-коммунальных услуг, оценки ее состояния, является анализ конкурентной структуры рынка.

В диссертации разработан алгоритм построения системы оценки конкурентоспособности управляющей компании, с учетом специфических особенностей сферы жилищно-коммунальных услуг. Основные предпосылки для построения системы оценки конкурентоспособности управляющих компаний и создания механизма управления развитием конкурентной среды в отрасли следующие:

1. Конкурентоспособность управляющей компании определяется качеством предоставляемых жилищно-коммунальных услуг. Данный критерий должен определять долю рынка управляющей компании.

2. Если индекс Герфиндаля-Хиршмана рассматривать в сфере жилищно-коммунальных услуг по методике общей, пригодной для промышленных

предприятий – наличие преимущественное положение (монополия) управляющей компании. Поэтому мы предлагаем следующий путь:

- выделяем характеристики качества ЖКУ как основы показателя конкурентоспособности ЖКХ на рынке ЖКУ г. Казани;
- измеряем показатели качества ЖКУ с помощью совокупности индексов;
- определяем показатели трех наиболее успешных, и, следовательно, конкурентоспособных управляющих компаний;
- определяем индекс Герфиндаля-Хиршмана, коэффициент конкурентоспособности для трех наиболее успешных управляющих компаний;
- рассчитываем оптимальную долю рынка для высокой конкуренции в сфере ЖКУ города, муниципального образования, района и пр.;
- выделяем интервал высокой, низкой, средней конкуренции.

По результатам сравнительного анализа технико-экономических показателей по наиболее крупным управляющим компаниям Республики Татарстан рассчитан уточненный индекс Герфиндаля-Хиршмана (табл. 2). В частности, конкурентную среду города Казани по этой таблице можно охарактеризовать как развивающуюся с низким уровнем конкурентоспособности.

Таблица 2

Сравнительные характеристики критериев конкурентоспособности в промышленности и сфере жилищно-коммунальных услуг

Критерий оценки конкурентоспособности	Значение критерия конкурентоспособности по стандартной методике для промышленных предприятий	Значение критерия конкурентоспособности для предприятий сферы жилищно-коммунальных услуг (рассчитано автором)	Уровень конкурентоспособности
HNI	$\geq 2000$	$\geq 640$	Высокий
CR(3)	$\geq 75\%$	$\geq 36\%$	
$d_{cp}$	$\geq 26\%$	$\geq 14\%$	
HNI	[1000; 2000)	[320; 640)	Средний
CR(3)	[66%; 75%)	[30%; 36%)	
$d_{cp}$	[18%; 26%)	[10%; 14%)	
HNI	[0; 1000)	[0; 320)	Низкий
CR(3)	[0; 27%)	[0; 30%)	
$d_{cp}$	[0; 18%)	[0; 10%)	

Указанный алгоритм является предпосылкой для построения системы оценки конкурентоспособности управляющих компаний, создания механизма

управления развитием конкурентной среды в отрасли, а также определения вариантов ротации управляющих компаний на рынке ЖКУ в зависимости от показателей качества производимых услуг.

#### **4. Разработана методика оценки конкурентоспособности предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, на базе обновленной системы показателей.**

Современные методы оценки конкурентоспособности отличаются разнообразием, но, в основном, все они основаны на расчете среднего арифметического значения по схожим показателям. Существующая методика определения конкурентоспособности управляющих компаний является приблизительной, так как основана на учете только субъективных оценок качества ЖКУ со стороны собственников жилья. В диссертации проведено уточнение основных элементов технической эксплуатации жилищного фонда в части планирования текущего и капитального ремонта для коррекции действующей методики рейтинговой оценки управляющих компаний: учтен коэффициент износа жилого фонда города по районам, и проведен расчет плановых затрат на проведение ремонтных работ в городе.

Автор предлагает также методику определения оптимальной доли рынка жилищно-коммунальных услуг по управляющим компаниям с высокой конкурентоспособностью, дающую более точные результаты.

Методической основой проведения оценки конкурентоспособности сферы жилищно-коммунальных услуг выступает принцип разделения на системы показателей:

- уровня качества предоставляемых услуг в сфере ЖКУ;
- уровня технического состояния жилищного фонда.

В таблице 3 представлена обновленная система показателей конкурентоспособности сферы жилищно-коммунальных услуг.

Современными теоретиками и практиками в сфере жилищно-коммунальных услуг предлагается дополнительный критерий конкурентоспособности, а именно – показатель «Уровень оплаты труда», рассматриваемый как индикатор менеджмента в организации:

$$O_{\text{т}} = \frac{ЗПЛ_{\text{тп}}}{ЗПЛ_{\text{ср}}},$$

где ЗПЛ<sub>пр</sub> – средняя заработная плата по предприятию;

ЗПЛ<sub>отр</sub> – средняя заработная плата по отрасли.

Таблица 3

**Перечень рекомендуемых показателей оценки конкурентоспособности  
предприятия сферы жилищно-коммунальных услуг  
(авторская разработка)**

Показатель	Формула расчета	Условные обозначение	Критерий
<b>качественные показатели (I группа показателей) J<sub>1</sub></b>			
Качество ЖКУ (К <sub>жкц</sub> ) J <sub>1</sub>	$K_{жкц} = \frac{5n + 4t + 3k + 2l}{5(n + m + k + l)}$	n, m, k, l – количество потребителей услуг, давших соответственно, оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «плохо»	0,4...1
Показатель ресурсо-потребления (P <sub>сб</sub> ) J <sub>2</sub>	$P_{сб} = \frac{O_{пч}}{O_{общ}}$	O <sub>пч</sub> – объем услуг, рассчитанных по приборам учета; O <sub>общ</sub> – общее количество услуг	0,5...1
Рентабельность ЖКУ (R <sub>жкц</sub> ) J <sub>3</sub>	$R_{жкц} = \frac{БП_{гр}}{БП_{пр}}$	БПр – прибыль от реализации, БПр = П <sub>р</sub> – V <sub>исполн. работ</sub> – P <sub>авар</sub> – P <sub>штраф санкции</sub> – P <sub>выполн. заявок</sub> БПрн – прибыль нормированная, принимаем равной 10%.	0...1
<b>производственно-технические показатели (II группа показателей) J<sub>4</sub></b>			
Доля рынка ЖКУ (d <sub>жкц</sub> ) J <sub>4</sub>	$d_{жкц} = \frac{V_{сбс}}{V_{общ}}$	V <sub>общ</sub> – объем обслуживаемого жилого фонда; V <sub>общ</sub> – общий объем жилого фонда (в городе, муниципальном образовании, регионе)	0,01...0,3
Коэффициент модернизации (K <sub>мод</sub> ) J <sub>5</sub>	$K_{мод} = \frac{\Phi_{обн}}{\Phi_{общ}}$	Φ <sub>мод</sub> – стоимость обновленных (модернизированных) основных средств, технических и технологических решений; Φ <sub>общ</sub> – общая стоимость основных средств и оборудования	0,1...1
Коэффициент аварийности (K <sub>авар</sub> ) J <sub>6</sub>	$K_{авар} = 1 - \frac{S_{авар}}{S_{общ}}$	S <sub>авар</sub> – площадь жилья, оказавшегося под воздействием аварийной ситуации в инженерных коммуникациях; S <sub>общ</sub> – общая площадь жилого фонда	0,5...1

На основе данных экономических показателей могут быть рассчитаны индикаторы, представляющие формализованный континуум однородных величин, необходимый для построения абстрактных экономико-математических моделей и проведения необходимых для дальнейшего экономического анализа математических вычислений.

Руководство данной методикой при отборе многоквартирных домов может способствовать созданию обоснованного порядка рассмотрения заявок, что, в конечном счете, обеспечит повышение эффективности реализации

программ капитального ремонта и повысит исходные параметры по качеству жилищно-коммунальных услуг.

**5. Предложена экономико-математическая модель оценки конкурентоспособности управляющих компаний.**

Поскольку индикаторам в системе жилищно-коммунального комплекса отведено обязательное участие в процессе управления для выявления и установления основных направлений принятия необходимых решений для кардинального изменения сложившейся ситуации, в диссертации предложен расчет рейтинга УК с учетом системы авторских индикаторов  $J_i$ , интервал значений которых  $0 \leq J_i \leq 1$  (табл. 4.5).

Таблица 4

Рейтинговая оценка управляющих компаний (индикативный подход)

Показатели конкурентоспособности по группам J		№УК $I_1 \leq J_i \leq I_2$	УК 1	УК 2	УК 3	УК 4	УК 5	УК 6	УК 7	УК 8	УК 9	УК 10	Удельные веса показателя, $g_i$
Качественные показатели (I группа показателей)	$J_1$	[0; 1]	0,8	0,95	0,9	0,95	0,45	0,6	0,7	0,75	0,8	0,5	0,143
	$J_2$	[0; 1]	0,78	0,81	0,82	0,52	0,44	0,62	0,7	0,76	0,65	0,6	0,143
	$J_3$	[0; 1]	0,89	0,88	0,92	0,87	0,82	0,86	0,92	0,88	0,86	0,84	0,143
Производственно-технические показатели (II группа показателей)	$J_4$	[0; 1]	0,15	0,25	0,36	0,27	0,78	0,96	0,4	1,0	0,74	0,41	0,143
	$J_5$	[0; 1]	0,87	0,94	1,0	0,8	0,34	0,68	0,68	0,59	0,59	0,47	0,143
	$J_6$	[0; 1]	0,99	0,99	0,99	0,92	0,72	0,92	0,96	0,94	0,96	0,85	0,143
«Уровень оплаты труда»	$J_7$	[0; 1]	0,97	0,96	0,98	0,91	0,92	0,93	0,97	0,97	0,98	0,94	0,143
	$J_{\text{ср}}$		0,67	0,83	0,85	0,75	0,64	0,80	0,76	0,84	0,8	0,57	
Итоговый рейтинг R			7	3	1	6	8	4	5	2	4	9	

Для определения структуры показателей качества ЖКУ, определяющих конкурентоспособность УК, автором рассчитаны средние индикаторы качества ЖКУ (I группа показателей) и средние индикаторы по группе производственно-технических показателей (II группа показателей):

Таблица 5

Расчет индикаторов конкурентоспособности управляющих компаний

УК $J_{\text{ср}}$	УК 1	УК 2	УК 3	УК 4	УК 5	УК 6	УК 7	УК 8	УК 9	УК10
$J_I$	0,82	0,88	0,88	0,78	0,27	0,69	0,77	0,8	0,77	0,65
$J_{II}$	0,67	0,73	0,78	0,66	0,61	0,85	0,68	0,84	0,76	0,64



Графическая иллюстрация двухмерной модели оценки конкурентоспособности сферы жилищно-коммунальных услуг предполагает расположение по осям значений  $J_I$  – интегральные значения уровня качества предоставляемых услуг;  $J_{II}$  – интегральные значения уровня технического состояния жилищного фонда. На рисунке 2 выделен квадрат III оптимального сочетания технических и качественных показателей, квадраты среднего состояния качества ЖКУ – II, V, VI, и квадраты I, IV, VII, VIII, IX для наиболее слабых, неконкурентных предприятий сферы ЖКУ.

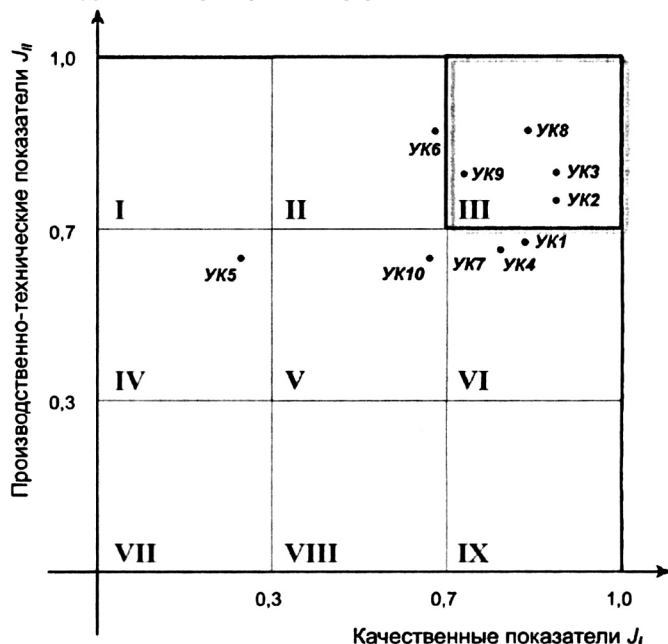


Рис. 2. Графическая модель оценки конкурентоспособности управляющих компаний г.Казани, занятых в сфере ЖКУ:

$J_I$  – интегральные значения уровня качества предоставляемых услуг;

$J_{II}$  – интегральные значения уровня технического состояния жилищного фонда.

Рассмотренная экономико-математическая модель сочетает в себе применение различных методов финансового анализа, представляет собой комплексную оценку уровня конкурентоспособности сферы жилищно-коммунальных услуг, и дает однозначное, (выраженное количественными

соотношениями) представление о влиянии качества предоставляемых услуг на изменение уровня его конкурентоспособности.

По нашему мнению, реализация предложенного механизма будет способствовать повышению эффективности деятельности управляющей компании, и как следствие, повышению ее конкурентных позиций на рынке жилищно-коммунальных услуг.

**6. Определен потенциал расширения доли рынка, который показывает возможность и степень увеличения доли конкурентоспособных предприятий на рынке жилищно-коммунальных услуг; рассчитаны уровни конкурентоспособности для предприятий сферы жилищно-коммунальных услуг.**

Разработанная модель рейтинговой оценки деятельности управляющих компаний находит в диссертации свое развитие в качестве решения задачи демополизации жилищно-коммунальной сферы муниципальных образований, городов, районов, поселков городского типа и др.

Конкуренция на рынке ЖКУ может быть обеспечена, по мнению автора, путем изменения доли рынка и ротации субъектов хозяйствования из одной экономической зоны в другую с учетом количественного уровня совокупной конкурентоспособности. Ротация управляющих компаний должна происходить в направлении увеличения доли рынка тех компаний, которые:

- 1) имеют долю рынка  $d_i < d_n$  (меньше нижней границы),
  - 2) имеют средний показатель конкурентоспособности  $J_{cp} \geq 0,66$
- управляющие компании УК2, УК1, УК4, УК3.

Для управляющих компаний с индикатором качества ЖКУ, удовлетворяющим условию  $J_{cp} \geq 0,66$ , необходимо определить критерии возможного роста доли на рынке ЖКУ. Управляющие компании с показателем  $J < 0,66$  целесообразно заменить на те, что имеют на рынке ЖКУ потенциал расширения, которое автор представляет как разность между верхней границей допустимого интервала долей и существующей доли конкурентоспособных управляющих компаний на рынке ЖКУ в настоящее время. Потенциал расширения доли управляющих компаний на рынке ЖКУ рекомендуется находить по формуле:

$$d_{потен} = d_{верхн} + d_i$$

В работе определены «потенциалы расширения» для управляющих компаний (УК) с показателем качества ЖКУ  $J_{cp} \geq 0,66$ , что позволило обосновать следующие изменения на рынке ЖКУ города Казани:

1. УК4, УК7, УК10, УК5 расширяются до уровня  $J_{cp} \geq 0,66$ ;
2. УК8 нецелесообразно укрупнять, так как она находится на грани интервала;
3. Долю УК6 на рынке ЖКУ можно еще увеличить до 2,4%.

Многочисленные расчеты рейтинга управляющих компаний по городам Казань и Нижнекамск дали возможность сформировать варианты ротации управляющих компаний на рынке ЖКУ в зависимости от уровня достигнутой конкурентоспособности (рис. 3):

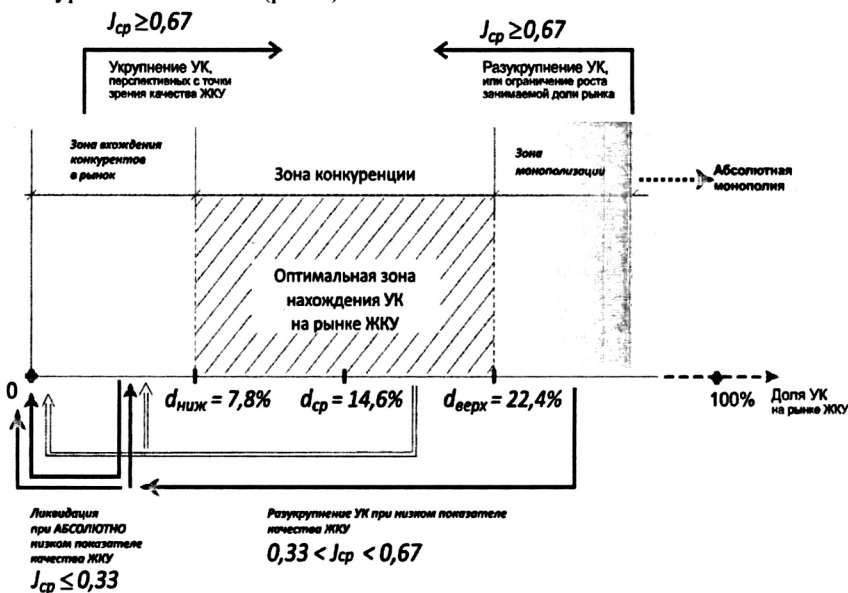


Рис. 3. Варианты ротации управляющих компаний по зонам конкуренции на рынке ЖКУ

Вместе с тем, представляется необходимым выявить ресурсную компоненту обновления механизма формирования конкуренции управляющих компаний на рынке ЖКУ. Для этого конкурентная среда рынка ЖКУ должна включить «зону роста (зону вхождения конкурентов в рынок)», куда войдут новые управляющие компании с долями на рынке, составляющими 7,8% –

22,4% от средней доли услуг на рынке. Для формирования конкурентоспособной среды на рынке ЖКУ количество таких управляющих компаний должно быть не менее 30% от общего числа компаний. Для г.Казани число вновь вошедших управляющих компаний на рынок ЖКУ должно быть не менее трех с долями около 1,5%. В настоящее время на рынок ЖКУ г. Казани вошла только одна управляющая компания «XXI век» с долей рынка приблизительно 1,5%, что, безусловно, недостаточно для формирования конкурентной среды на рынке ЖКУ города.

Таким образом, предложенная в диссертации комплексная методика оценки и планирования конкурентоспособности в сфере жилищно-коммунальных услуг в регионе обеспечивает как объективность результатов расчетов, так и обоснованные потенциалы роста (расширения) отраслевого рынка. Многоаспектность предложенной методики способствует повышению конкурентоспособности управляющих компаний отрасли ЖКХ не только как основного участника по жизнеобеспечению населения, но и активного поставщика вторичных ресурсов, открывая большие перспективы по улучшению социально-экономической ситуации общества, и активно включая в этот процесс население.

## **ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ АВТОРА**

### **Монографии**

1. Нуруллина О.В. Конкурентоспособность предприятий Нижнекамского промышленного округа (коллективная монография) / О.В.Нуруллина, Э.Ю.Галкина, Т.П. Трофимова // Издательско-полиграфический центр: Нижнекамск. – 2010. – 96 с. – 6,0 п.л., автором 4,5 п.л.

### **Статьи в изданиях, рекомендованных ВАК РФ**

2. Нуруллина О.В. Методика оценки конкурентоспособности предприятий, занятых в сфере жилищно-коммунальных услуг / О.В.Нуруллина // Вестник экономики права и социологии. – 2011. – № 4. – С. 52-54. – 0,5 п.л.
3. Нуруллина О.В. Жилищный фонд: методика отбора домов для оказания ремонтных услуг / О.В.Нуруллина // Российское предпринимательство. – 2011. – № 12. – С. 135 – 140. – 0,4 п.л.
4. Нуруллина О.В. Разработка метода оценки результатов инновационной деятельности для хозяйствующих субъектов / О.В.Нуруллина, А.И.Романова, Е.А.Добросердова // Известия КГАСУ. – 2011. – №4. – С. 313 – 323. – 1,0 п.л., автором 0,3 п.л.
5. Нуруллина О.В. Формирование идеологии рационального ресурсопотребления в сфере жилищно-коммунальных услуг (на примере Республики Татарстан) /

О.В.Нуруллина, А.И.Романова, Е.А.Добросердова // Вестник экономики, права и социологии. – 2012. – №1. – С. 55 – 59. – 0,6 п.л., автором 0,3 п.л.

**Публикации в журналах и сборниках научных трудов, материалах конференций**

6. Нуруллина О.В. Рациональное ресурсопотребление как повышение конкурентоспособности сферы жилищно-коммунальных услуг: постановка проблемы / О.В.Нуруллина // Экономика, предпринимательство и право. – 2011. – № 11. – С. 12 – 19. – 0,8 п.л.

7. Нуруллина О.В. Региональные аспекты развития малого бизнеса / О.В.Нуруллина // Всероссийская научная конференция студентов и аспирантов. – Вологда: ВоГТУ, 2003. – С.60 – 61. – 0,3 п.л.

8. Нуруллина О.В. Инвестирование человеческого капитала / О.В.Нуруллина // Сборник материалов Международной научно-практической конференции (22 – 24 ноября 2006 г.). – Казань: Академия управления «ТИСБИ», 2006. – С. 202 – 204. – 0,3 п.л.

9. Нуруллина О.В. Механизм функционирования совместных предприятий / О.В.Нуруллина // Городская научно-практическая конференция преподавателей вузов. – Казань: Академия управления «ТИСБИ», 2007. – С. 54 – 59. – 0,3 п.л.

10. Нуруллина О.В. Реформирование экономического образования / О.В.Нуруллина // Городская научно-практическая конференция преподавателей вузов. – Казань: Академия управления «ТИСБИ», 2007. – С. 59 – 64. – 0,3 п.л.

11. Нуруллина О.В. Планирование программ воспроизводства жилья и качества жилищно-коммунальных услуг (на примере Республики Татарстан и города Казани) / О.В.Нуруллина, А.И.Романова // Приволжский научный вестник. – 2011. – №3. – С. 53 – 67. – 1,3 п.л., автором 0,6 п.л.

12. Нуруллина О.В. Индикаторы конкурентоспособности предприятий, занятых в сфере жилищно-коммунальных услуг / О.В.Нуруллина // Всероссийская научно-практическая конференция (с международным участием): Концепция устойчивого развития общества: социально-экологические и экономические аспекты – Чебоксары, 2011–2012. – С. 188 – 196. – 0,5 п.л.

Подписано в печать 27.02.12  
Объем 1,6 п.л.

Тираж 120 экз.  
Печать ризографическая

Формат 60x84/16  
Заказ 110 .

---

Печатно-множительный отдел Казанского государственного архитектурно-строительного  
университета  
420043, Казань, Зеленая, 1



